Journal of Social Sciences (COES&RJ-JSS)
ISSN (E): 2305-9249 ISSN (P): 2305-9494
Publisher: Centre of Excellence for Scientific & Research Journalism, COES&RJ LLC
Online Publication Date: 1st October 2017
Online Issue: Volume 6, Number 4, October 2017
https://doi.org/10.25255/jss.2017.6.4.802.815

Analyzing Factors Affect on Five Stars Occupational Safety in Aqaba Special Economic Zone Authority (ASEZA)

Dr. Omar A Jawabreh
Department of Hotel Management, Faculty of Tourism and Hospitality,
The University of Jordan

Article History:
Received Date: 14th September 2016; Revised Date: 14th October 2016; Acceptance Date: 12th November 2016; Publication Date: 1st October 2017

Abstract:
This study aims to analyze factors affect on five stars occupational safety in Aqaba Special Economic Zone Authority (ASEZA). A questionnaire and personal interviews are used to collect data. A group of (153) questionnaire is collected back out of (166) and (13) questionnaire is excluded, so results of the study depends on (142) employers. The results of study indicate that training can be the most effective factor that may has a key role on employs' safety in hotels. Employers should start their safety training courses as soon as they enroll to work. More research should be conducted to find more effective factors that related to work accidents.

Key words:
Aqaba, ASEZA, occupational safety', Occupational Safety and Security Program, Kitchen design in hotels, Safety of kitchen workers.

Citation:
Jawabreh, Dr. Omar A. (2017); Analyzing Factors Affect on Five Stars Occupational Safety in Aqaba Special Economic Zone Authority (ASEZA); Journal of Social Sciences (COES&RJ-JSS), Vol.6,No.4,pp:802-815; https://doi.org/10.25255/jss.2017.6.4.802.815.

Journal of Social Sciences (COES&RJ-JSS), 6(4), pp. 802-815

تحليل بعض العوامل المؤثرة على سلامة موظفي فنادق الخمس نجوم في منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة (ASEZA)

د.عمر جوابرة
أستاذ مساعد–قسم ادارة الفنادق - كلية السياحة والفندقة -الجامعة الأردنية – الأردن

الملخص:
تهدف الدراسة الى تحليل بعض العوامل المؤثرة على سلامة موظفي فنادق الخمس نجوم في منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة (ASEZA), تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الاستكشافية التحليلية و تنتهج منهج جمع و تحليل البيانات من خلال الاستبيان وكذلك المقابلات الشخصية لذوي الاختصاص في مجال الدراسة، وذلك للوصول إلى نتائج أكثر فاعلية وواقعية أجريت هذه الدراسة بأسلوب الحصر الشامل على معظم الموظفين ، وتم توزيع (166) استبانه ، عاد منها (153) استبانه و تم استبعاد (13) استبيانة ، لذا تم الاعتماد على استبانه (142) موظف وموظفة استطعنا الحصول على بياناتهم. توصلت نتائج الدراسة الى ان تدريب الموظفين من أكثر الطرق فعالية في توفير سلامتهم والصحة في مجال قطاع الفنادق، وينبغي أن تبدأ هذه الدورات التدريبية في اليوم الذي يتم فيه تعينهم, و ويلزم إجراء مزيد من البحوث لتوسيع نطاق استنتاجاتنا والبحث عن عوامل أخرى قد تكون مرتبطة بحوادث العمل.

كلمات دالة:
السلامة المهنية, العقبة, برنامج الأمن والسلامة المهنية, تصميم المطبخ في الفنادق, سلامة العاملين في المطبخ.

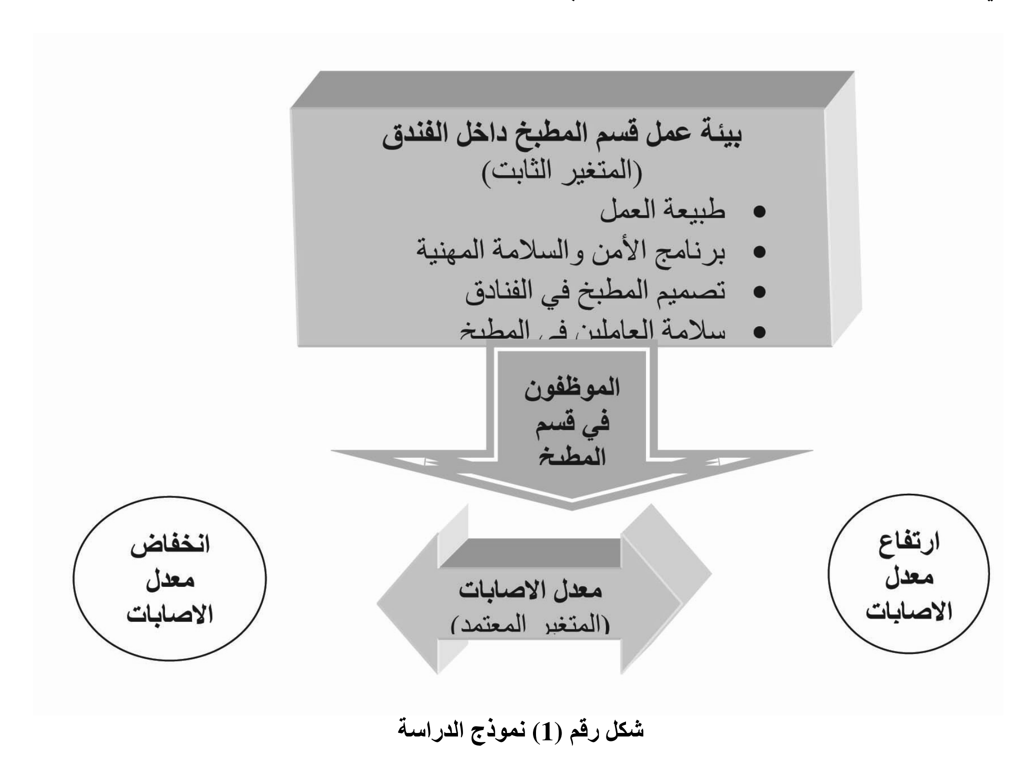
مقدمة:

تعتبر إدارة السلامة المهنية ركناً أساسياً في جميع المنظمات حيث تهدف إلى تعزيز القدرات التنظيمية، وتمكين المنظمات الفندقية من استقطاب وتأهيل الكفاءات اللازمة والقادرة على مواكبة التحديات الحالية والمستقبلية (Abbey,1997). فقسم السلامة المهنية يمكن أن يساهم وبقوة في تحقيق ضمان المحافظة على العنصر البشري و يمكن أن تكون عبء على العنصر البشري كما هو الحال في بعض الفنادق الغير مصنفة عالميا ولا يوجد بها قسم للسلامة المهنية وخاصة في العالم النامي (Abu Sheikha.2000). كما يهدف إلى حماية العاملين بالمنشآت السياحية من الحوادث المحتملة التي قد تسبب بإصابات للعامل أو وفاة لاقدر الله وأيضاً أضرار أو تلفيات لممتلكات المنشأة. وهذا العلم يترسخ بعدة معايير وإشتراطات يجب إتباعها للحفاظ على سلامتنا وسلامة من حولنا. وكما يقال السلامة للجميع فيقصد هنا أنها مسؤولية الجميع وتكاتفهم ليعيشوا في بيئة عمل آمنة ومطمئنة. تعتبر إدارة الموارد البشرية من أهم وظائف الإدارة لتركيزها على العنصر البشري والذي يعتبر أثمن مورد لدى الإدارة والأكثر تأثيرًا في الإنتاجية على الإطلاق والذي يهتم بشكل كبير بالموظفين وسلامتهم المهنية في قسم إنتاج الطعام والشراب (المطبخ) والمشاكل التي يواجهها الموظفين داخل وخارج هذا القسم في فنادق الخمس نجوم في مدينة العقبة (Abbas,2003).

إن السلامة المهنية تعني باختصار الاستخدام الأمثل للعنصر البشري المتوفر والمُتوقَع. كما أن مدى كفاءة، و قدرات، وخبرات هذا العنصر البشري وحماسه للعمل تتوقف كفاءة المنظمة ونجاحها في الوصول إلى تحقيق أهدافها . (Al-Mari,1987 Abu Saud,1989; Qahaf,1988) لذلك أهتم علماء الموارد البشرية والسلامة المهنية بوضع المبادئ و الأسس التي تساعد على الحماية القصوى لكل فرد في المنظمة من خلال قسم السلامة المهنية في المؤسسات الفندقية. جاءت الدراسة الحالية لتسليط الضوء علي مفهوم السلامة المهنية في فنادق الخمسة نجوم في منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة,حيث بينت الاحصائيات ان 7% من العاملين في قطاع الضيافة يتعرضون لأصابات عمل , بحيث انها من النسب الاعلي في عدد الاصابات علي مستوي العالم. بينت احصائيات مؤسسة الضمان الاجتماعي الاردنية ان هناك 14616 حادث عمل بحيث يقع حادث عمل علي مستوي القطاعات الاقتصادية الاردنية كل نصف ساعة ووفاة ناجمة عن أصابة عمل كل 3 أيام , مما تدلل هذه الارقام علي تراجع في مستوي معايير السلامة المهنية في العديد من القطاعات المهنية في الاردن .مدير مركز الاعلام في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الاردن قال: ان المؤسسة تخسر 190 مليون دينار نفقات تراكمية مباشرة لأصابات العمل .

بلغت اصابات العمل قطاع الضيافة 17 اصابة عمل لكل الف مؤمن علية في قطاع الضيافة (مؤسسة الضمان الاجتماعي,2014), بينت احصاءات مكتب العمل الامريكي 2003 يوجد لدي العاملين قي الفنادق معدلات اعلي من الاصابات المهنية مقارنة بالعمال في قطاع الخدمات بشكل عام, حيث اشارت احصاءات مكتب العمل الامريكي ان الاصابات المهنية والامراض بلغت 6,7 اصابات مهنية لكل 100 عامل مقارنة 4,6 في قطاع الخدمات ككل (Bureau of Labor Statistics, 2003). تتميز العمالة في مؤسسات الضيافة (قسم الطعام والشراب) بالحاجة الي مهام جسدية, وتشير الدراسات ان الاعمال في الفنادق تتميز بالاجور المنخفضة (Krause et al., 1999; Parker and Krause, 1999; AFL-CIO Working,2002; Bernhardt et al., 2003,) الي وجود ادلة دامغة ان وظائف ذات الاجور المنخفضة ينتج عنها ارتفاع العبء والاصابة والاعاقة وفقا للاحصاءات الاوروبية في العمل (ESAW, Eurostat, 2004) فقد وقعت 190736 حوادث مهنية اسفرت عن غياب اكثر من ثلاثة ايام من العمل,

ووقع 66 حادث مميت في قطاع الفنادق والمطاعم في الاتحاد الاوروبي. واشارت الارقام الي 26% من الحوادث التي وقعت للعمال كانت اعمارهم تتراوح بين 25ال 34 سنة . قام المعهد الوطني للسلامة المهنية والصحية في الولايات المتحدة الامريكية عام 2006 بدراسة بحثية بينت ان 80% من القوي العاملة في الولايات المتحدة الامريكية في قطاع الاعمال الفندقية واجهوا مشاكل مثل اصابة العضلات والعظام في اقسام المطبخ والتدبير الفندقي وغيرهم من عمال الخدمات الغذائية (David et al., 2007). كما يواجه قطاع الاعمال في الاردن مجموعة من المخاطر منها الحوادث داخل المنظمة و ندرج أهمية الاحتفاظ بالعنصر البشري في فنادق العقبة لما له من دور فاعل في الوقت الحالي والدور الأهم في المستقبل بعد اكتمال المشاريع المستقبلية كأيله والسرايا وغيره من المشاريع السياحية، وستكون فنادق اليوم في العقبة بحاجة إلى الاحتفاظ بموظفيها أكثر من أي وقت مضى.



شكل رقم (1) نموذج الدراسة

أولا: الدراسات السابقة

في عصرنا الحالي الحقيقة المعروفة جيدا أن الموارد البشرية هي العامل الرئيسي للنجاح التنظيمي. وتأتي قوة شركات الضيافة من القوة البدنية والعقلية لعمالها. ولذلك، فإن استدامة كونها قوية للمنظمة ترتبط بالصحة البدنية والنفسية لموظفيها، ومعارفهم ومهاراتهم أيضا. وبما أن أهمية الموارد البشرية في تحقيق النجاح التنظيمي قد تحققت، فإن مسؤوليات وسلطات إدارات الموارد البشرية تتسع، لا سيما في قطاع الضيافة. ويعد تنظيم دورات تدريبية للموظفين والحفاظ على السلامة والصحة المهنية من بين المهام الرئيسية لدوائر إدارة الموارد البشرية. وهاتان الوظيفتان تتفاعلان وتخدمان معا هدف حماية الصحة البدنية والنفسية والاجتماعية للموظفين. جاءت الدراسة للبحث في طبيعة العمل ,برنامج الأمن والسلامة المهنية وعلاقة تصميم المطبخ في الفنادق في الحوادث التي تحصل في اقسام الطعام والشراب وسلامة العاملين في المطبخ وضمن هذه الورقة، تمت دراسة تأثيرات تدريب الموظفين على السلامة والصحة المهنيتين من خلال تحليل تطبيقي من أجل عرض نهج وممارسات قطاع الإيواء. ونتيجة لذلك، تم إدراك أن تدريب الموظفين له تأثير إيجابي للغاية على السلامة والصحة المهنيتين. وعلاوة على ذلك، كان من المفهوم أن بعض البرامج التدريبية المحتملة مثل مخاطر الحوادث والأمراض المهنية أمر لا مفر منه (Al-Sahawneh, 2005).

تتميز العمالة في مؤسسات الضيافة (قسم الطعام والشراب) بالحاجة الي مهام جسدية, وتشير الدراسات ان الاعمال في الفنادق تتميز بالاجور المنخفضة (Krause et al., 1999; Parker and Krause, 1999; AFL-CIO Working for America Institute, 2002; Bernhardt et al., 2003,) الي وجود ادلة دامغة ان وظائف ذات الاجور المنخفضة ينتج عنها ارتفاع العبء والاصابة والاعاقة. ذكر تقرير قطاع الفنادق (Tawfiq,2006; Sarhan,

2002) ان معظم الحوادث جاءت من التعامل في رفع حمل زائد , زلات وسقوط الادوات اليدوية , ضرب من الاجسام الساقطة التعرض للمواد الضارة, الحروق والجروح. توصلت دراسة (محمد طاهر الخلف ,1992) بعنوان الصحة والسلامة المهنية وآثره على الروح المعنوية والإنتاجية ان الارتفاع الكبير في إعداد حوادث العمل نتيجة لعدم تطبيق الأسس السليمة والصحية المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية. عدم التقيد بتعليمات الصحة والسلامة المهنية خاصة فيما يتعلق بأدوات الحماية والوقاية والفحوص الطبية (Khalaf,1992). حاولت الدراسة تسليط الضوء علي مفهوم السلامة المهنية في فنادق الخمسة نجوم في منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة,حيث بينت الاحصائيات ان 7% من العاملين في قطاع الضيافة يتعرضون لأصابات عمل , بحيث انها من النسب الاعلي في عدد الاصابات علي مستوي العالم . بينت احصائيات مؤسسة الضمان الاجتماعي الاردنية ان هناك 14616 حادث عمل بحيث يقع حادث عمل علي مستوي القطاعات الاقتصادية الاردنية كل نصف ساعة ووفاة ناجمة عن أصابة عمل كل 3 أيام , مما تدلل هذة الارقام علي تراجع في مستوي معايير السلامة المهنية في العديد من القطاعات المهنية في الاردن .مدير مركز الاعلام في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الاردن قال: ان المؤسسة تخسر 190 مليون دينار نفقات تراكمية مباشرة لأصابات العمل .تقل الحوادث عندما تكون الفنادق اكثر من 100 غرفة ويكون الحد الادني من مساحة 10000 قدم مربع من مساحة المؤتمرات وتهدف هذة المعايير في تصميم الفنادق الي تقليل تعرض العاملين لمخاطر حوادث العمل , وتشير الدراسات الى ضياع الانتاجية للعامل يعود الى سبب سوؤ تصميم البناء او وضعية المعدات او اجراءات العمل التي تسبب تعب العضلات او حتي القرحة

(Mohammed et al , 2014; Dasinger et al., 1999 ;

Pransky et al., 1999 ; Rosenman et al., 2000, Scherzer et al., 2005; Evanoff et al., 2002

دراسة بسام فطين أبو سعود (1989) وهي بعنوان " دراسة تحليلية لواقع السلامة المهنية لدى الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة في مناخ آمن وهل يؤثر ذلك على معدلات حوادث العمل لديه " فقد توصلت الدراسة إلى إن دورات السلامة المهنية لدى الشركات الأردنية الصناعية المساهمة ضعيفة جدا قطاعي الصناعات الاستثمارية والصناعات المعدنية هما الأفضل من حيث المحافظة على السلامة المهنية للعمال عن طريق نشر الوعي وإمدادهم بأدوات السلامة المهنية وكذلك من حيث المتابعة الطبية إن معظم المصابين لدى قطاعي الصناعات الكيماوية والدوائية والتمويلية تميزوا بصغر سنهم بنسبة 51% - 69% من مجموع المصابين وهذا يعني أنه كلما صغر عمر العامل كلما زادت معدلات حوادث العمل ارتفاع مستوى الضغط النفسي لدى المصابين (Abu Saud,1989). يتميز قطاع السياحة بالموسمية لذا يدخل اعداد كبيرة من للعمل في القطاع وقد يكونوا لا يمتلكون مهارة كافية من التعامل مع المعدات ونقص المعرفة بحقوق العمال , انخفاض مستويات التعليم لدي بعض العمال مما يعرضهم الى حوادث داخل المنشاة التي يعملوا بها(Saleh, 2003; Jumaili,2004). دراسة بولص السهاونه (2005) وهي بعنوان "درجة التزام معلمي التعليم المهني الصناعي باحتياطات الأمن والسلامة في المشاغل المهنية " وقد هدفت الدراسة إلى تعريف درجة التزام معلمي التعليم المهني الصناعي باحتياطات الأمن والسلامة في الشاغل المهنية وعلاقته في بعض المتغيرات وقد توصل الباحث إلى أن إجراءات الأمن والسلامة في هذه المختبرات بحاجه إلى تقويه وإنها تتوفر ولكن ليست إلى الحد الكافي (Al-Sahawneh,2005;Zidan,1995).

مشكلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة للتعرف على واقع حال السلامة المهنية لموظفي قسم الإنتاج (المطبخ) أحد أهم أقسام الطعام والشراب في فنادق الخمس نجوم في مدينة العقبة ، وأنواع المعوقات والصعوبات التي تواجههم في القيام بدورهم الخدمي المنشود، وما يترتب عليها من أثار على أدائهم المهني.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة لاستخلاص نتائج تساعد في معرفة وفهم العلاقة بين الموظفين وسلامتهم ، وكيفية إشباع دوافع السلامة والأمان المهنيين لموظفي قسم الطعام والشراب في فنادق الخمس نجوم في مدينة العقبة، وتحقيق رضاهم الوظيفي والمهني من خلال تسليط الضوء على بعض الإصابات التي تحصل في القسم وأسبابه وطرق التقليل أو منع مثل هذه الحوادث، وذلك من خلال مقابلات أجريت مع مسؤولي قسم المطبخ في فنادق عينة الدراسة.

مما سبق يتضح لنا أن الدراسة تسعى لدراسة واقع السلامة المهنية بالفنادق الخمس والأربع نجوم في العقبة من كافة الجوانب، هذا وسوف تسعى الدراسة لتحقيق هذه الأهداف من خلال الأمور التالية :

1. بيان واقع حال بيئة عمل فنادق الخمس والأربع نجوم في العقبة .
2. فهم الدور الذي يقوم به المشرفون في قسم المطبخ من اجل سلامة الموظفين .
3. ما دور السلامة المهنية و التدريب للموارد البشرية بالفنادق الخمس نجوم في العقبة ؟
4. ما واقع السلامة المهنية بالفنادق الخمس نجوم في مدينة العقبة ؟

أهمية الدراسة

صممت هذه الدراسة لمعرفة أوضاع الموظف المهنية ضمن قسم المطبخ في المؤسسات الفندقية، ، و العوامل المؤثرة على سلامة موظفي فنادق الخمس نجوم في العقبة ، وما تبينه الدراسة من نتائج و توصيات سيوضع أمام أصحاب القرار في القطاع الفندقي لأخذها بعين الاعتبار. تستعرض هذه الدراسة العلاقات بين السلامة المهنية و الموظفين ، وبعض الخصائص الديموغرافية ، للإسهام في كيفية التعامل مع الآثار النفسية لضغوط العمل الناجمة عن إدراك الموظفين لتلك المتغيرات. تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية القطاع السياحي الذي يلعب دورا مهما في التنمية الاقتصادية للمملكة، و تقدم هذه الدارسة قاعدة بيانات ومؤشرات مهمة عن السلامة المهنية في فنادق الخمس والأربع نجوم في مدينة العقبة، من حيث (حجم عمالة الذكور مقارنة بالإناث ,السمات المهنية الأخرى مثل: سنوات الخبرة، التأهيل والتدريب وقدرة الاستفادة منه، السلامة المهنية لهم في ظل الأوضاع المهنية التي يعيشونها).

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل في مطابخ فنادق الخمس نجوم في مدينة العقبة و بين السلامة المهنية لهم .

الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى:

1- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين طبيعة عمل الموظف في المطبخ في فنادق الخمس نجوم في مدينة العقبة والسلامة المهنية للموظفين فيه.

2- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برنامج الأمن و السلامة المهنية الموجود في قسم المطبخ لفنادق الخمس نجوم في مدينة العقبة والسلامة المهنية للموظفين فيه.

3- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قسم السلامة المهنية في فنادق الخمس نجوم في مدينة العقبة والسلامة المهنية للموظفين فيه.

4- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تصميم المطبخ في فنادق الخمس نجوم في مدينة العقبة و السلامة المهنية للموظفين فيه.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الديموغرافية للموظفين و بين سلامتهم المهنية في عملهم ضمن فنادق الخمس نجوم في مدينة العقبة.

تساؤلات الدراسة

بما أن هذه الدراسة تعد من الدراسات الاستكشافية التحليلية، وأنها الأولى من نوعها في المجتمع المحلي لمنطقة العقبة على حد علم الباحث، فهي تحاول الإجابة على التساؤلات التالية:

1. ما هي فرص التدريب والدورات التي حصل عليها الموظف في مجال السلامة المهنية ؟
2. ما هي نسبة السلامة المهنية في المؤسسات الفندقية بشكل عام ؟
3. ما هي رؤية ومقترحات الموظف لتحسين سلامته المهنية في العمل ؟

ثانياً: اختبار صدق استمارة الاستبيان

للتحقق من الصدق الظاهري لهذه المقاييس (هل العبارات مناسبة لقياس الخيار؟) إذ عرضت على محكمين في كلية العقبة الجامعية، وقد اخذ الباحثون بالكثير مما أبدوه من ملاحظات قيمة بشأن الحذف والتعديل وإعادة الصياغة.

ثالثاً: الأساليب الإحصائية

وهي على نوعين:

- الأساليب الوصفية، واستخدم فيها ما يلي:
- التوزيع التكراري والنسب المئوية للإجابات Frequency Distribution &Percentage
- الوسط الحسابي لتحديد مستوى المتغيرات Mean.
- الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت القيم حول أوساطها الحسابية، Standard Deviation.
- الأساليب التحليلية، واستخدم فيها ما يلي:

الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لقياس تأثير متغير في متغير أخر.

اختبار F: استخدمت لاختبار معنوية العلاقة (وجود أو عدم وجود) تأثير بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات المعتمدة.

R^2 : لمعرفة درجة مساهمة المتغير المستقل في المتغير المعتمد.

رابعاً: محددات وصعوبات الدراسة

كانت صعوبات الدراسة في الجانب الميداني ، حيث واجه الباحث صعوبات ومشاكل أثناء توزيع استمارة الاستبيان، إذ كانت عينة الفنادق المبحوثة تتبع نظام مشدد في التعامل مع الاستبيانات بعرضها على جهة حكومية مع أن الباحث واصل فكرة بأن الاستبانة لغرض البحث العلمي فقط ، مما تطلب ذلك الكثير من الوقت والجهد والاتصالات من خلال المراجعات المستمرة ولعدة مرات لبعض منها بسبب عدم اهتمام بعض إداراتها بالموضوع ولانشغال الإدارات الأخرى بالمهام الرسمية الروتينية اليومية المكلفة بها.

وصف العينة وحدودها

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الاستكشافية التحليلية و تنتهج منهج جمع و تحليل البيانات من خلال الاستبيان وكذلك المقابلات الشخصية لذوي الاختصاص في مجال الدراسة، وذلك للوصول إلى نتائج أكثر فاعلية وواقعية ، حيث تعد الدراسة التي تجرى على القائمين بالاتصال في المؤسسات الفندقية في مدينة العقبة ذات الخمس نجوم ، أجريت هذه الدراسة بأسلوب الحصر الشامل على معظم الموظفين ، و تم توزيع (166) استبانه ، عاد منها (153) استبانه و تم استبعاد (13) استبيانات ، لذا تم الاعتماد على استبانه (142) موظف و موظفة استطعنا الحصول على بياناتهم ، ويعملون في المؤسسات الفندقية الأردنية ذات الخمس والأربع نجوم في مدينة العقبة ، جمعت البيانات منهم عن طريق الاستبيان، ويمثلون مجتمع البحث وعينة الدارسة .

المقابلات الميدانية

قام الباحث بمقابلات شخصية مع بعض العاملين في فنادق عينة الدراسة من موظفي قسم إنتاج الطعام والشراب (المطبخ)، وحصلوا على الآتي:

المقابلة الأولى: فندق كمبنسكي / العقبة

مقابله مع الشف (ح. م) depart chef في قسم المطبخ (الساخن)
يعمل الشف فادي منذ 12 سنوات في مجال إعداد الطعام كما انه ذكر بأنه قد أصيب في بعض الإصابات الخفيفة أثناء العمل وكان سبب هذه الإصابات أما من ضغط العمل أو السرعة في العمل، ويذكر الشف بأنه في جميع الفنادق التي عمل بها يوجد نظام أمن وسلامة ولكن هناك تفاوت من فندق إلى آخر.
وتم طرح الأسئلة على النحو التالي :
س : كونك رئيس قسم هل تعطي تعليمات للموظفين الموجودين بكيفية الاستخدام المناسب للأدوات الموجودة ؟
الشيف : من أهم الواجبات الموكل بها هي تعليم الموظفين الجدد خاصة كيفية الاستخدام الأمثل لهذه الأدوات ومتابعة تطبيقهم هذه الطرق السليمة في التعامل مع كافة الأدوات والأجهزة الموجودة في قسم المطبخ .
س : هل يوجد نظام معين من اجل تطبيق برنامج السلامة المهنية في القسم ؟
الشيف : نعم ففي كل يوم نقوم بإعادة المعلومات على الموظفين في اجتماع قصير لا يتعدى النصف ساعة، نذكر فيه كل ما هو مهم وجديد ونقوم بعمل تدريب سريع من اجل السلامة المهنية والعامة للموظفين والطعام الذي يتم إنتاجه .
س : هل تعرضت إلى إصابة أثناء العمل وما هو السبب الرئيسي لذلك ؟
الشف : لقد تعرضت إلى إصابات والحمد لله لم تكن مؤثره بشكل كبير وأكثر ما نتعرض له من الإصابات هي الحروق إما من الماء أو الزيت أو الأفران مع وجود برامج الأمن والسلامة والحذر الشديد أثناء العمل لكن في بعض المواقف تكون غير قادر على السيطرة على هذه الأمور ومن أسباب عدم السيطرة السرعة في أداء العمل (السرعة الغير مطلوبة)
وضغط العمل (عندما يطلب منك القيام بعدة أمور في وقت واحد فهذا يؤدي إلى تشتيت الأفكار وقلة السيطرة) .

المقابلة الثانية: فندق رادسون بلو / العقبة

مقابله مع الشف (م. غ) في قسم المطبخ
يعمل الشف أحمد منذ سنتين في مجال إعداد الطعام كما أنه ذكر بأنه قد أصيب في بعض الإصابات الخفيفة أثناء العمل وكان سبب هذه الإصابات أما من ضغط العمل أو السرعة في العمل أو التوتر إما من الداخل أو الخارج .
وتم طرح الأسئلة على النحو التالي :
س : ما دور السلامة المهنية في قسم المطبخ وما التعليمات التي تتبعونها ؟
الشف : هناك دورات تدريبية عن السلامة المهنية وكيفية التعامل مع الأدوات والمعدات بشكل دوري وذكر الشف أنه بالنسبة للتعامل مع الأدوات والمعدات من ناحية السلامة المهنية فهي كالآتي :

1. الزى الرسمي : وهو اللباس الرسمي الكامل مثل، Safety وهو لحماية القدمين عند وقوع أحد المعدات الثقيلة وهناك الحرجاي وهي للحماية من الحرق بالماء الساخن أو المواد الساخنة وأيضا الجاكيت ويتكون من طبقتين لحماية الصدر من الحروق بشكل عام .
2. الأدوات والمعدات : إذا وجد في أحد المعدات خلل ما مثل آلة تقطيع اللحوم أو سماع صوت غريب يتم إبلاغ الصيانة فورا لأنه من الممكن أن تؤدي إلى إحداث ضرر كبير .
3. Hi-Geen : وهي النظافة الشخصية (الشعر، الأظافر، والجسم كاملا) وبالتشديد على غسل الأيدي باستمرار ممكن أن تكون كل 15 دقيقة .

ومن الأمثلة على الحوادث التي حصلت عنا هي :

بأن أحد الموظفين لم يتقيد باللباس الرسمي للمطبخ وفي أثناء عمله وقع عليه زيت حامي جدا أدى إلى حرق نفسه حروق شديدة وذلك لأنه لم يتقيد بالتعليمات نحو اللباس وسلامته المهنية في العمل .

المعالجة الإحصائية

يتضمن عرضا لأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة العاملين في القطاع الفندقي والسياحي والتي هدفت للتعرف إلى واقع السلامة المهنية في أقسام إنتاج الطعام لفنادق الخمس والأربع نجوم في مدينة العقبة، وقد اعتمد المعيار التالي للحكم على المتوسطات الحسابية وهو :

1: 1.00 - 1.49 يقابل التقدير بدرجة منخفضة جدا
2: 1.50 - 2.49 يقابل التقدير بدرجة منخفضة
3: 2.50 - 3.49 يقابل التقدير بدرجة متوسطة
4: 3.50 - 4.49 يقابل التقدير بدرجة كبيرة
5: 4.50 - 5.00 يقابل التقدير بدرجة كبيرة جدا

وفيما يلي عرضا للنتائج وفقا لأسئلة الدراسة

- ما واقع السلامة المهنية في أقسام إنتاج الطعام لفنادق الخمس والأربع نجوم في مدينة العقبة من وجهة نظر العاملين في هذا القطاع؟
- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في واقع السلامة المهنية في أقسام إنتاج الطعام لفنادق الخمس والأربع نجوم في مدينة العقبة من وجهة نظر العاملين في هذا القطاع تعزى لمتغيرات الجنس والحالة الاجتماعية والعمر والخبرة في الفندق الحالي، وسنوات الخدمة في القطاع السياحي وعدد دورات البرامج الصحية؟
- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مجالات الدراسة (برنامج الأمن والسلامة المهنية وقسم السلامة المهنية وتصميم وسلامة العاملين في المطبخ من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟

جدول رقم 1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة لواقع برنامج الأمن والسلامة المهنية مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
2	يفرض الفندق نظام زي خاص يجب ارتداؤه أثناء العمل لغاية السلامة من الحوادث كالحذاء الطبي وتغطية الشعر وخلع الخواتم والأدوات المعدنية أثناء العمل	4.58	.61	2
1	يعد الفندق برنامج توعية مهنية لتحذير الفرد العامل من خطر الاستخدام الخاطئ للمعدات والأدوات لا سيما في قسم المطبخ أو الصيانة	4.58	.64	1
3	هنالك توجيهات بضرورة عدم العبث أو اللعب بالمعدات أو الأدوات الحادة	4.55	.68	3
4	تتوفر في أقسام الفندق علامات داله تحذر الاقتراب من بعض الأقسام أو الأدوات الميكانيكية والكهربائية التي قد تسبب ضرراً للموظف	4.54	.73	4
6	يتوفر في الفندق عيادة طبيب وأدوية ومستلزمات إسعافات أولية	4.52	.84	5
5	يحرص الفندق على إعداد برامج توعية أمنية خاصة بعمليات الإخلاء أثناء الكوارث والحوادث	4.47	0.91	6

يتضح من الجدول رقم (1) إن المتوسطات الحسابية للمجال الأول تراوح بين (4.47 – 4.58) بانحراف معياري (0.61- 0.91) وان الفقرة رقم (2) والتي نصت على " يفرض الفندق نظام زى خاص يجب ارتداؤه أثناء العمل لغاية السلامة من الحوادث كالحذاء الطبي وتغطية الشعر وخلع الخواتم والأدوات المعدنية أثناء العمل"جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي(4.58) وهو يقابل التقدير بدرجة كبيرة جدا، وجاءت الفقرة رقم (1) والتي نصت على " يعد الفندق برنامج توعية مهنية لتحذير الفرد العامل من خطر الاستخدام الخاطئ للمعدات والأدوات لا سيما في قسم المطبخ أو الصيانة" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.58) وهو يقابل التقدير بدرجة كبيرة جدا واحتلت الفقرة رقم (5) والتي نصت على" يحرص الفندق على إعداد برامج توعية أمنية خاصة بعمليات الإخلاء أثناء الكوارث والحوادث" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.47) وهو يقابل التقدير بدرجة كبيرة.

جدول رقم (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة لواقع قسم السلامة المهنية مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
7	يوجد في الفندق قسم خاص يهتم بالسلامة المهنية	4.35	.83	1
10	هنالك دورات تدريبيه باستمرار تؤكد على السلامة المهنية	4.33	.86	2
9	يقوم المشرف بإجراء جولات تفقديه لمتطلبات السلامة الفندقية	4.31	.84	3
8	توزع مهام السلامة المهنية على جميع أقسام الفندق	4.30	.81	4
11	يهتم الفندق بتوفير مدربين ذوي خبرات فاعلة لإدارة البرامج التدريبية والسلامة المهنية	4.18	.96	5
12	يوفر الفندق كل ما هو جديد من برامج ومعدات من اجل السلامة العامة	4.18	1.00	6

يتضح من الجدول رقم (2) إن المتوسطات الحسابية للمجال الثاني تراوح بين (4.18– 4.35) بانحراف معياري (0.81- 1.00) وان الفقرة رقم (7) والتي نصت على " يوجد في الفندق قسم خاص يهتم بالسلامة المهنية "جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي(4.35) وهو يقابل التقدير بدرجة كبيرة ، وجاءت الفقرة رقم (10) والتي نصت على " هنالك دورات تدريبيه باستمرار تؤكد على السلامة المهنية " بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.33) وهو يقابل التقدير بدرجة كبيرة واحتلت الفقرة رقم (12) والتي نصت على" يوفر الفندق كل ما هو جديد من برامج ومعدات من اجل السلامة العامة " بالمرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي (4.18) وهو يقابل التقدير بدرجة كبيرة ايضا أعلى معدلات من الإصابات المهنية والأمراض توجد لدى العاملين في الفنادق مقارنة بالعمال في قطاع الخدمات عموما. وفي عام 2002، بلغ عدد العاملين في الفنادق 6.7 إصابات وأمراض مهنية لكل 100 من العاملين بدوام كامل، مقابل 4.6 في قطاع الخدمات ككل.

جدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات افراد العينة لواقع تصميم المطبخ مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
13	مساحة المطبخ واسعة وتوفر حرية الحركة للعاملين في المطبخ	4.68	.56	1
20	وجود عدد كافي من المغاسل لكثرة استخدامها	4.67	.57	2
23	تتوفر مخارج للطوارئ في حالة حدوث مشكلة ما	4.65	.65	3
14	موقع المطبخ قريب من المطعم بحيث يتم تقديم الطعام بشكل سريع ومناسب	4.57	.55	4
15	يتوفر في المطبخ مراوح شفط لسحب البخار من المطبخ	4.55	.69	5
17	تتوافر الإضاءة الجيدة والمناسبة للعاملين في المطبخ	4.55	.74	6
19	تصميم شبكة الصرف الصحي كبير، ويتحمل الضغط العالي في المطبخ	4.55	.63	7
22	مصادر الكهرباء موزعة بشكل جيد وبعيدة عن مصادر المياه	4.51	.70	8
16	تتوفر تهوية جيدة للعاملين في المطبخ	4.41	.76	9

18	وضع شبك على النوافذ لمنع دخول الحشرات	4.37	.88	10
21	السقف مطلي بمادة تمنع التقاط الأبخرة التي تشكل تلوثا يؤثر على الأطعمة	4.30	1.00	11
24	أرضية المطبخ مبلطه ببلاط خشن يمنع الانزلاق	4.30	.99	12

يتضح من الجدول رقم (3) ان المتوسطات الحسابية للمجال الثالث تراوح بين (4.30 – 4.68) بانحراف معياري (0.56- 1.00) وان الفقرة رقم (13) والتي نصت على " مساحة المطبخ واسعة وتوفر حرية الحركة للعاملين في المطبخ "جاءت بالمرتبة الاولى بمتوسط حسابي(4.68) وهو يقابل التقدير بدرجة كبيرة جدا، وجاءت الفقرة رقم (20) والتي نصت على " وجود عدد كافي من المغاسل لكثرة استخدامها " بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.67) وهو يقابل التقدير بدرجة كبيرة جدا واحتلت الفقرة رقم (24) والتي نصت على" أرضية المطبخ مبلطه ببلاط خشن يمنع الانزلاق " بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.30) وهو يقابل التقدير بدرجة كبيرة.

جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات افراد العينة لواقع سلامة العاملين في المطبخ مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
30	هناك تعليمات باستعمال ألواح التقطيع الخاصة باللحوم	4.72	.62	1
31	هناك تعليمات من الإدارة بإزالة الماء والدهون عن الأرض بشكل فوري إن وجدت	4.70	.53	2
33	مراعاة وجود طفايات حريق بعدة أنواع مثل (البودرة ، السائل ، الرغوة)	4.70	.57	3
29	هناك تعليمات بعدم فتح العلب باستخدام السكينة	4.68	.55	4
32	وجود صندوق للإسعافات الأولية للعاملين في المطبخ	4.68	.58	5
28	تحذر الإدارة محاولة التقاط الأدوات الحادة قبل سقوطها على الأرض	4.67	.67	6
27	تحذر الإدارة من مسك السكاكين من الأماكن الحادة عند استعمالها.	4.63	.67	7
25	تمنع إدارة الفندق الركض داخل المطبخ	4.60	.53	8
35	تركز الادارة على ضرورة معرفة استخدام الآلات والمعدات الموجودة في المطبخ لتفادي وقوع أي مشكلة خطر	4.58	.67	9
36	هناك تعليمات مهمة من الإدارة بإطفاء الأجهزة والمعدات بعد الانتهاء من العمل بها	4.58	.73	10
34	هناك توجيهات بضرورة إنهاء مشاكل العاملين داخل المطبخ في حالة حدوثها.	4.56	.66	11
26	الأدوات والمعدات الثقيلة الموجودة في المطبخ تحفظ على رفوف منخفضة.	4.49	.66	12

يتضح من الجدول رقم (4) ان المتوسطات الحسابية للمجال الرابع تراوح بين (4.49 – 4.72) بانحراف معياري (0.53- 0.73) وان الفقرة رقم (30) والتي نصت على " هناك تعليمات باستعمال ألواح التقطيع الخاصة باللحوم "جاءت بالمرتبة الاولى بمتوسط حسابي4.72) وهو يقابل التقدير بدرجة كبيرة جدا، وجاءت الفقرة رقم (31) والتي نصت على " هناك تعليمات من الإدارة بإزالة الماء والدهون عن الأرض بشكل فوري إن وجدت " بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.70) وهو يقابل التقدير بدرجة كبيرة جدا واحتلت الفقرة رقم (26) والتي نصت على" الأدوات والمعدات الثقيلة الموجودة في المطبخ تحفظ على رفوف منخفضة." بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.49) وهو يقابل التقدير بدرجة كبيرة.

نتائج الأداة ككل

جدول رقم (5)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على مجالات الدراسة مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
4	سلامة العاملين في المطبخ	4.63	.37	1
1	برنامج الأمن والسلامة المهنية	4.54	.49	2
3	تصميم المطبخ	4.51	.48	3
2	قسم السلامة المهنية	4.27	.73	4
الكلي		4.49	.41	

النتائج

اشارت نتائج الدراسة أن غالبية العاملين في القطاع السياحي من فئة الذكور وفي ذات الوقت من غير المتزوجين، وهم شباب خريجين جدد ومن ذوي سنوات الخبرة البسيطة، ومعظم الخبرات تتراوح بين السنة إلى ثلاث سنوات وأعمار العاملين في هذا القطاع من الفئة العمرية 26 _ 29 عام وبنسبة 88.0% . فالنظرة نحو المرأة تعتمد بشكل كبير علي الدين وبعض العادات والتقاليد القبلية وبشكل متفاوت في المجتمعات العربية وبالتالي تؤثر على عمل المرأة في قطاع الضيافة,ولعل هذه النتائج لا تثير الدهشة في المجتمع الذي تكثر فيه ثقافة العيب من حيث السماح للمرأة بالعمل في مثل هذا القطاع. يعمل الفندق على وضع سياسات تشجيعية للعنصر الأنثوي و استقطابه بشكل اكبر من خلال توعية المجتمع المحلي و توضيح بعض النقاط المهمة و تحتاج لتوعية و تقديمها ببيئة سليمة لان المجتمع الأردني مجتمع محافظ فالدراسات الحديثة المتعلقة بعمل المرأة في قطاع الضيافة (Goldthorpe et al,1968) بدأت من خلال توجة المراة للعمل بهذا القطاع دعم الاسرة ماديا(Railey et al., 2002) هناك توجة طويل الامد في المجتمع الاردني للعمل في الفنادق.

أما فيما يخص العلاقة بين البيانات الديموغرافية وبيئة العمل فقد أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين هذه المتغيرات ومستوى السلامة المهنية، باستثناء العمر لأن الفئات العمرية ما بين 26 و 29 لم تعطي أي نتائج ايجابية لتؤثر على الدراسة ،حيث أن الفئة العمرية الأولى في طور تأسيس وظيفي ، لذلك لا يعي مدى أهمية السلامة المهنية ، مما يعني بأن هذه العوامل تتطلب جهدا إضافيا من المؤسسة لزيادة السلامة المهنية بين العاملين في هذا القطاع . أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة بين مهام وواجبات الموظف وإمكاناته وقدراته بشكل يتناسب وزيادة السلامة المهنية والإنتاجية العامة للموظف. أما في ما يتعلق ببرنامج السلامة المهنية فإن عينة الدارسة أشارت إلى وجود برامج سلامة مهنية وارتبطت بمعدلات تلك البرامج بشكل مرتفع حيث أن متوسط درجات أفراد عينة الدراسة على هذا البعد قد بلغت 39.4 % .

يرى الباحث وجود علاقة جيدة مع الزملاء في الفندق تعمل على روح الفريق الواحد وخلق الولاء والانتماء وتعزيز العمل الجماعي. نلاحظ بان هناك علاقة ايجابية بين طبيعة العمل في الفندق والسلامة المهنية، حيث تزداد معدلات السلامة المهنية كلما كانت طبيعة العمل التي يؤديها الموظف أكثر ملائمة لقدراته وإمكانيات في العمل . وجد فريق الدراسة بان هناك علاقة بين السلامة المهنية والدورات التدريبية فقد أظهرت الدراسة وجود علاقة دالة بينهم أي انه كلما كانت برامج الأمن والسلامة متوفرة وبمستويات عالية كلما كان هناك سلامة مهنية أعلى. يرى الباحث بأن هنالك فرص للتدريب والتطوير للموظفين التي بينت الدراسة وجود علاقة دالة بينها وبين السلامة المهنية، كذلك يوفر الفندق ورشات عمل تدريبية للموظفين في العمل تخص سلامتهم المهنية .

بينت الدراسة هنالك التزاما شديدا على ضرورة وجود عيادة طبيب ومستلزمات وإسعافات أولية . كما تبين لفريق الدراسة أن هنالك تركيز مهم على قسم السلامة المهنية من حيث استخدام الأدوات والمعدات من قبل الموظفين في قسم إنتاج الطعام والشراب وخاصة العاملين في المطبخ . يلاحظ فريق الدراسة ان هناك اهتمام واضح من قبل رؤساء الاقسام الانتاجية (المطبخ) ضمن قسم الطعام والشراب من حيث السلامة المهنية والإجراءات المتبعة للموظفين . قد يكون الموظف هو الطرف الاكثر تسببا بالحوادث، وهذا ما اوضحته نتائج المقابلات التي اجراها فريق الدراسة. بشكل عام هناك وجود ملموس لاجراءات السلامة المهنية المتعلقة بقسم المطبخ ضمن فنادق عينة الدرسة، لذلك نلاحظ ان هناك انخفاض واضح لمعدلات الاصابة بالحوادث الكبيرة بين صفوف موظفي هذا القسم. إجراء مزيد من الدراسات الارتباطية والدراسات النسبية في العلاقة بين مستوى السلامة المهنية ومتغيرات بيئة العمل, فالدراسات التي درست

الاعمال البدنية المتعبة وبما يرافقها من ضغوط العمل تؤثر على سير الاعمال من الحوادث المهنية (Bernard, 1997; Robert,1995) الدراسات لم تتطرق الي الحالة النفسية والاجتماعية للعاملين في قطاع الضيافة وأثر هذة الحالة على طبيعة الحوادث المهنية في الفنادق (Bongers et al., 1993 ; Davis and Heaney , 2000). مراجعة السياسات الخاصة بموظفين قسم إنتاج الطعام والشراب في الفندق(مثل الزي الرسمي واتباع قواعد السلامة المهنية) بحيث يتم اعتماد اسلوب الرقابة الذاتية للموظف على نفسه فيما يتعلق بإلتزامه بإرتداء الزي الرسمي للعمل حرصا على سلامته .

يعتقد الباحث ان ادارة الفندق بحاجة لتعزيز الدورات التدريبية والتي تخص السلامة المهنية لموظفين الفنادق في قسم إنتاج الطعام والشراب في فنادق عينة الدراسة، كون هذا التعزيز يصب في مصلحة الموظفين ضمن هذا القسم الحيوي. يعتبر تدريب الموظفين من أكثر الطرق فعالية في توفير سلامتهم والصحة في مجال الأعمال التجارية ومنها قطاع الفنادق الحياة، وينبغي أن تبدأ هذه الدورات التدريبية في اليوم الذي يتم فيه تعينهم, وبالتالي يجب تزويد الموظفين الجدد المعلومات الضرورية حول كيفية القيام بالوظيفة مما يقلل من مخاطر الحوادث(Al-Kharashi,2000 ;Demir et al,2005) يرى الباحث بأن هنالك فرص للتدريب والتطوير للموظفين التي بينت الدراسة وجود علاقة دالة بينها وبين السلامة المهنية، كذلك يوفر الفندق ورشات عمل تدريبية للموظفين في العمل تخص سلامتهم المهنية وعلى إدارة الفندق متابعة الموظفين باستمرار وتبليغهم بقواعد السلامة المهنية، حتى لو يتم ذلك من خلال عقد اجتماع لا يزيد مدته على 15 دقيقة يوميا . يوصي الباحث إدارة الفندق بضرورة وجود تعليمات توضع عند موقع حفظ او استخدام الأدوات، وعند المعدات المستخدمة من قبل الموظفين، تدل على طريقة الاستعمال والمحافظة عليها للمحافظة على سلامة الموظفين في العمل, وعلى إدارة الفندق وخاصة رؤساء الأقسام متابعة الإشراف وبشكل دوري بكل متعلقات وتعليمات السلامة المهنية في قسم المطبخ، ومحاولة تعديلها وتطويرها وفقا لما تتطلبه الاجراءات الحديثة وبما يتناسب واحتياجات الموظفين .

كذلك ضرورة اعتماد ادوات ومواد اسعافات اولية حديثة ومتطورة من اجل التقليل من تبعات وابعاد الحوادث التي قد تحدث فجاة، خصوصا الحروق والجروح العميقة .التدرب على الاسعافات الاولية والحرائق اصبح شيء ضروري وأظهرت نتائج البحث أن العمال الذين يتم تدريبهم على الإسعافات الأولية هم أكثر استعدادا لتحمل المسؤولية واستيعاب المواقف الآمنة.فأن التدرب على السلوك الصحيح اصبح من ضروريات المحافظة على الصحة والسلامة المهنية في قطاع الفنادق في العقبة. كما يجب على إدارة الفندق متابعة الاهتمام بمتعلقات المطبخ من جميع النواحي مثل (التصميم،والمساحة ،الأدوات والمعدات، ومصادر الكهرباء، والصرف الصحي) يجب على سياسة الفندق أن تأخذ بعين الاعتبار بتنبيه موظفيها على عدم وجود المزح الجانبي أو عن طريق الأيدي بين الموظفين وخاصة في المطبخ لأنه يوجد أدوات ومعدات حادة من الممكن أن تؤدي إلى إصابات شديدة .اشارت دراسة (Shankar et al, 2015) العمل لاكثر من 8 ساعات يصبح امكانية وقوع الحوادث المهنية اعلي وخاصة الاعمال المعتمدة علي اليدين , لذا ينصح الباحث فنادق العقبة عدم تعريض عمال المطبخ والتدبير الفندقي الي ضغوط العمل . كما يلزم إجراء مزيد من البحوث لتوسيع نطاق استنتاجاتنا والبحث عن عوامل أخرى قد تكون مرتبطة بحوادث العمل.

References

Abbas, Suhaila Mohammed (2003). "*Human Resources Management*", Dar Wael Publishing and Distribution, Jordan.

Abbey, James R. (1997). *Hospitality Sales and Marketing*, Educational Institute Of American Hotel and Lodging Association.

Abu Qahaf, Abdel Salam (1988). "*Organization and Management of Tourism and Hotel Facilities*", Modern Arab Office, Egypt.

Abu Saud, Bassam Fatin (1989). "*An Analytical Study of the Reality of Occupational Safety in the Jordanian Industrial Companies*", Unpublished a Master's Degree at the University of Jordan.

Abu Sheikha, Nader Ahmed (2000), *Human Resource Management*, Hashemite University, Jordan.

AFL-CIO Working for America Institute (2002). U.S. Hotels and their Workers: Room for Improvement. Washington, DC: AFL-CIO Working for America Institute.

Al-Kharashi, Mazen and Abdel-Karim (2000). "*Occupational Safety*", Safa Publishing House, Jordan.

Al-Mari, Hamad Mohammed (1987). *"Safety and Security in Institutions and Establishments",* Al Falah Library, Kuwait.

Al-Sahawneh, Polus, (2005). "*A Study on the Degree of Commitment of Professional Industrial Education Teachers to Security and Safety Stresses in Occupational Occupations*", The University of Jordan.

Bernhardt A, Dresser L, Hatton E. (2003). *The Coffee Pot Wars: Unions and Firm Restructuring in the Hotel Industry*. In: Appelbaum E, Bernhardt A, Murnane RJ, editors. Low-wage America: How employers are reshaping opportunity in the workplace. New York: Russell Sage Foundation, p 33–76.

Bernard BP, editor.(1997). *Musculoskeletal disorders and workplace factors. Cincinnati, OH: U.S. Department of Health and Human Services, Public Health Service, Centers for Disease Control and Prevention*, National Institute for Occupational Safety and Health. DHHS (NIOSH) Publication No. 97-141.

Bongers PM, de Winter CR, Kompier MAJ, Hildebrandt VH.(1993). *Psychosocial factors at work and musculoskeletal disease*. Scan JWork Environ Health 19:297–312.

Bureau of Labor Statistics. (2003). Survey of Occupational Injuries and Illnesses, Table I. Incidence Rates of Nonfatal Occupational Injuries and Illnesses by Industry and Selected Case Types, 2002: U.S. Department of Labor. Available at: http://www.bls.gov/iif/oshwc/osh/os/ostb1244.pdf. Accessed: Feb. 3, 2016.

Dasinger LK, Krause N, Deegan LJ, Brand RJ, Rudolph L. (1999). *Duration of Work Disability after Low Back Injury: A Comparison of Administrative and Self-Reported Outcomes*. Am J Ind Med 35:619–631.

David, K.Hayes, Jack D.Ninemeier, (2007). *Hotel Operations Management*, By Pearson Education, Inc., New Jersey.

Davis KG, Heaney CA. (2000). The Relationship between Psychosocial Work Characteristics and Low Back Pain: Underlying Methodological Issues. *Clin Biomech* (Bristol Avon) 15:389–406.

Demir, C. Çolakoglu, Ü. Çolakoğlu, O. Çavus, ù. Aydin, ù. Good, T. Yenipınar, U. Çavus, Ö. H. Güzel, B. Kılınc, U. (2005). Accommodation Human Resource Management in Businesses: Principles and Practices. Nobel Yay.

Evanoff B, Abedin S, Grayson D, Dale AM, Wolf L, Bohr P. (2002*). Is Disability Underreported Following Work Injury*? J Occup Rehabil 12: 139–150.

Goldthorpe, J., Lockwood, D., Bechhofer, F., and Platt, J. (1968*). The Affluent Worker: Industrial Attitudes and Behavior*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Khalaf, Mohamed. (1992). "*Occupational Health and Safety and its Impacts on Morale and Productivity,* The University of Jordan.

Krause N, Rugulies R, Ragland DR, Syme SL. (2004). Physical Workload, Ergonomic Problems, and Incidence of Low Back Injury: A 7.5-Year Prospective Study of San Francisco Transit Operators. Am J Ind Med 46:570–585.

Krause N, Dasinger LK, Deegan LJ, Brand RJ, Rudolph L. (1999). Alternative Approaches for Measuring Duration of Work Disability after Low Back Injury based on Administrative Workers' Compensation Data. Am J Ind Med 35:604–618.

Jumaili, Qusay Qahtan Khalifa (2004). *"Human Resources in Hotels*", National Library, Jordan.

Mohammed A Abu Rumman, Omar AA Jawabreh, Khaled MK Alhyasat, Husam MJ Abu Hamour.(2014). The Impact of Work Environment on the Average of Job Turnover in Five-Star Hotels in Al-Aqaba City, Business *Management and Strategy,* Vol. 4, No. 2, doi:10.5296/bms.v4i2.4020.

Parker E, Krause N. (1999). Job Quality in the Hospitality Industry: Findings from the San Francisco Housekeeping Study Madison: Center on Wisconsin Strategy, University of Wisconsin-Madison. 23 pages.

Pransky G, Snyder T, Dembe A, Himmelstein J. (1999). Work-Related Disorders in the Workplace: A Case Study and Review of the Literature. Ergonomics 42:171–182.

Robert, H.Woods, CHRE (1995*). Human Resources Management*, By The Educational Institute Of The American Hotel And Motel Association.

Rosenman KD, Gardiner JC, Wang J, Biddle J, Hogan A, Reilly MJ, Roberts K, Welch E. (2000). *Why Most Workers with Occupational Repetitive Trauma do not File for Workers' Compensation*. J Occ Env Med 42:25–34.

Railey, M., Ladkin, A., and Szivas, E. (2002). *Tourism Employment, Analysis and Planning*. Clevedon, UK: Channel View Publications.

Saleh, Hammam and Talal Dawood (2003) ."*Kitchen Management and Processing",* Arab College, Jordan.

Sarhan, Nael , Musa Mahmoud (2002). "*Principles of Hotel Management*", Department of National Library, Jordan.

Scherzer T, Rugulies R, Krause N. (2005). *Work Related Pain and Injury and Barriers to Workers' Compensation among Las Vegas Hotel Room Cleaners*. Am J Public Health 95:483–488.

Shankar Subramaniam and Shanmugam Murugesan (2015). Investigation of Work-Related Musculoskeletal Disorders among Male Kitchen Workers in South India, *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics,* 21:4, 524-531, DOI: 10.1080/10803548.2015.1096063

Tawfiq, Maher Abdul Aziz (2006). "*Hotel Management Science*", Applied Science University, Jordan.

Zidan, Hassan (1995). "*Industrial Security*", Ezzedine Printing and Publishing, Jordan.